附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(a) 制定清晰指引和标准，使运作更有效

机构 （个案编号）	行政改善措施
教育统筹局(「教统局」) (2007/2793)	发出详列执行指引的新通告，清楚说明特殊学校可直接或经医疗服务机构聘请代职护士
食物环境卫生署(「食环署」) (2007/3301)	发出指引，列明向政府化验所或其他食物检验机构提交食物样本作分析或检验的时限
食环署 (2006/4616)	就处理在私人地方用作宣传活动的物品发出新指引，订明该署职员应通知有关业主或管理处采取必要行动；假如所涉物品有碍卫生，则应采取执法行动
民政事务总署(「民政总署」) (2007/2444)	提示所有职员(包括公开资料主任)注意，在处理市民索取资料的要求时，必须遵照《公开资料守则》的规定
房屋署 (2006/1735)	修订指引，提示职员在向暂时不会或未能入住而须把单位交回的租户发出保证书#时，主动联络这些租户，令他们无须担心将来会失去居所 *(#保证书是向租户保证在他们再有需要入住公屋时，可获编配单位。)*
联合办事处(屋宇署及食环署) (2007/3680 及 3752)	提示职员必须使用已签妥的「预约调查渗水通知」，以便安排进入怀疑造成渗水问题的单位
影视及娱乐事务管理处 (2006/3195)	修订指引，加入审批游戏机中心搬迁申请时须考虑的因素
职业训练局 (2007/1336)	香港专业教育学院(青衣分校)已采用新系统，让夜校学生租用停车位

(b) 改进跨部门的协调安排

机构 （个案编号）	行政改善措施
机电工程署 (2006/1597-1598)	对于引致道路设施损毁的交通意外，该署会与路政署及运输署联系，向肇事司机收回成本及发出综合缴款通知书
食环署 (2006/0757)	该署已订定新安排，缩短把证物送交卫生署及政府化验所化验和取回化验结果的时间
路政署 (2006/3602)	该署与运输署及警务处道路管理组已订定更有效的协调安排，从而加快道路工程临时交通安排的试验，以及尽早批准展开工程
联合办事处(屋宇署及食环署)及水务署 (2006/1163-1164 及 1399)	水务署同意根据联合办事处的调查结果，向由于其供水喉管渗漏而造成渗水的单位业主发出截水通知

附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(c) 改善处理市民查询／投诉的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
屋宇署 (2006/0819)	公布新的服务承诺，订明关于违例搭建物的投诉会在视察后30天内给予实质回覆
食环署 (2006/1617)	拟备有关渗水测试使用的染料的风险评估报告，以及就色水测试会否危害健康发出指引，方便前线人员答覆市民的查询
政府总部 **（政务司司长办公室）–** **综合电话查询中心** (2007/2441)	综合电话查询中心的留言信箱容量由一小时增至四小时，并加设自动监测系统，定期监察信箱的剩馀容量
医院管理局 (2006/3548)	为公众投诉委员会订定程序，每月直接向死因裁判法庭查询死因研讯结果，以避免延误处理死者家属的投诉
入境事务处 (2006/3194)	订定外籍家庭佣工组答覆市民查询的时间，并发出程序指引，要求一般查询热线在把查询转介该组前，须通知查询人回覆时间
联合办事处 **（屋宇署及食环署）** (2007/2653-2654)	提示职员在渗水个案终结前，须每两星期跟进一次，以便密切监督前线人员的行动，特别是尽早联络投诉人收集渗水样本
地政总署 (2007/2487)	设计新表格供前线人员记录口头投诉时使用，以减少因欠缺详情或联络资料而无法处理的投诉个案数目
邮政署 (2006/1031)	修订处理投诉的程序，除了设定自动回覆电邮查询外，随后亦会向查询人发出附有联络职员详细资料的电邮，方便查询人进一步联络

附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(d) 改善服务的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
屋宇署 (2006/3591)	发出指引，要求职员在视察建筑物有否违规后，尽快以书面通知违例搭建物的业主有关屋宇署的视察结果
食环署 (2006/1994)	已铺设新的明渠，以防止废水溢出
食环署 (2007/2023)	在徵询警方及环境保护署的意见后，就维多利亚公园年宵市场设置的公众广播系统订定新的招标规格，以减低噪音滋扰
教统局 (2006/1696)	检讨有关政策，容许不同办学团体的特殊学校也可以像普通学校般共同聘请一名教育心理学家
地政总署 (2006/4313)	修订部门指引，对于直接简单的个案，短期租户迁出处所后，该署会在一个月内退还按金
地政总署 (2007/2295)	成立内部工作小组，重新拟订审批重建小型屋宇申请的程序，并在随后落实更有效率的处理申请制度
邮政署 (2006/3784)	改善邮件追踪系统，监察被退回邮件的去向；并因应情况，增加个别职员的电邮信箱容量

附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(e) 为市民提供更清晰的资料

机构 （个案编号）	行政改善措施
食环署及民政总署 (2004/3077-3078)	修订「食肆设置露天座位申请指南」，订明须透过各分区民政事务处谘询当地居民
香港考试及评核局 (2007/2534 及其他)	给予考生更清晰指引，说明在应考「英语运用」科试卷时答题如超出字数限制，可能会有惩罚；并说明其他科目试卷若有漏空不答的情况会如何评分
地政总署 (2005/3793)	编印一份「现有工业大厦改作商业用途的暂准费计算办法」的单张，并上载至该署网页，以便有意申请修改租约条款的商铺业主知悉有关安排

(f) 员工培训

机构 （个案编号）	行政改善措施
教统局 (2006/1786)	为职员安排简介会及经验分享座谈会，令他们更了解学校注册事宜；又拟备「常见问题」，并上载至该局内联网供职员参考
房屋署 (2006/2329)	安排分享个案资料，并发出内部电邮及通告，让职员更加明白有关公屋住户离婚后的住屋安排的既定政策